



**ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA  
BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ  
(UAH) 2023**

**SECABA: Grupo de Investigación en Evaluación y Calidad**  
*Universidad de Granada*

**Rocío Ameneiros Rodríguez**  
*Universidade da Coruña*



**UNIVERSIDAD  
DE GRANADA**

**Granada, marzo 2023**

## **Grupo de investigación SECABA**

En 2004 se formó en la Universidad de Granada un grupo de investigación para trabajar en evaluación y calidad. Uno de los primeros campos de actuación fue el del sector de las bibliotecas, con especial atención a las digitales. Este grupo está formado por investigadores de los Departamentos de Ciencias de la Computación e Inteligencia Artificial, Información y Comunicación, y de profesionales en ejercicio.

Uno de los primeros objetivos que se marcó el grupo fue desarrollar una herramienta informática que permitiera la evaluación de bibliotecas, tanto subjetiva (basada en encuestas) como objetiva (basada en datos e indicadores). Como resultado de estos trabajos actualmente la herramienta está operativa y es con la que se han obtenido los resultados que mostramos en el presente informe.

SECABA, como actualmente se denomina el grupo, ha conseguido financiación para sus proyectos tanto del Ministerio de Educación y Ciencia como de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía. A su vez, SECABA ha publicado distintos trabajos sobre evaluación y calidad de bibliotecas en forma de comunicaciones a congresos, artículos científicos y estudios sobre bibliotecas universitarias concretas.

En el primer sentido, destacan comunicaciones en congresos como por ejemplo el I Congreso Español de Informática (CEDI) de 2005 en Granada, el 4<sup>o</sup> Simposium Internacional de Bibliotecas Digitales del año 2006 en Málaga, el I International Conference on Multidisciplinary Information Sciences & Technologies (INSCIT) de 2006 en Mérida, las 10 Jornadas Españolas de Documentación (Fesabid) de 2007 en Santiago de Compostela, el Coloquio ALCI de 2008 en Veracruz, México, o las XX Jornadas sobre la Biblioteca Digital Universitaria de 2022 en Buenos Aires.

En cuanto a artículos científicos la producción es aún más prolija. A modo de ejemplo, el grupo ha publicado artículos abordando temas y desarrollando sistemas para la evaluación y la calidad de bibliotecas en revistas como *Encontros Bibli (Revista Eletrônica Biblioteconomia e Ciência da Informação)*, *International Journal of Intelligent Systems*, *El Profesional de la Información*, *International Journal of Information Technology & Decision Making*, *Information Sciences* o *Control and Cybernetics*.

El grupo ha llevado a cabo estudios de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias como pueden ser la misma de la Universidad de Granada y las de las universidades Pablo de Olavide, Alcalá y Salamanca, o las de la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile y la Universidad Católica Argentina en un ámbito internacional.

Por último, cabe destacar que en los últimos años el grupo ha publicado hasta 4 artículos sobre bibliotecas públicas y universitarias españolas dentro del marco de la tesis que ha desarrollado Pedro Lázaro Rodríguez y que lleva por título “Análisis, evaluación y desarrollo de herramientas y métodos para la mejora de bibliotecas”. Los artículos se han publicado en

revistas como El Profesional de la Información, Revista Española de Documentación Científica, o BiD: textos universitarios de biblioteconomía i documentació.

A modo de muestra, se ha añadido una lista que contiene algunos de estos trabajos en el apartado de bibliografía del presente estudio.

Los componentes del grupo son:

Dr. Enrique Herrera-Viedma	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Javier López Gijón	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dra. Rocío Ameneiros Rodríguez	(Facultad de Humanidades y Documentación. UDC)
Dr. Sergio Alonso Burgos	(Departamento de Lenguajes y S. I. UGR)
Dr. Pedro Lázaro Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. J.A. Morente Molinera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Antonio G. López Herrera	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Dr. Carlos Porcel Gallego	(Departamento de Computación e I.A. UJA)
Dr. Antonio A. Ruiz Rodríguez	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Eduardo Peis Redondo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. José M. Morales del Castillo	(Departamento de Información y Comunicación. UGR)
Dr. Fco. Javier Cabrerizo Lorite	(Departamento de Computación e I.A. UGR)
Belén Ávila Fernández	(Facultad de Documentación. UGR)
Ignacio Pérez Gálvez	(Departamento de Computación e I.A. UCA)
M <sup>a</sup> Ángeles Martínez Sánchez	(Facultad de Trabajo Social. UGR)

# ESTUDIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ALCALÁ (UAH) BASADO EN SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2023

## Índice de contenido

A. El estudio y su interpretación.....	1
A. 1. Estudios de usuarios.....	1
A. 2. La encuesta.....	1
A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta.....	1
A. 4. Anexos .....	3
B. Ficha Técnica .....	4
Número Total de Encuestas Contestadas.....	4
Total Encuestas Por Tipo de Usuario .....	4
Total Encuestas Por Biblioteca .....	4
C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá .....	5
C. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones.....	5
D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios.....	6
D. 1. Estudiantes de Grado .....	6
D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado.....	7
D. 3. Estudiantes de Títulos Propios y Formación Continua.....	8
D. 4. Personal Docente e Investigador (PDI).....	9
D. 5. Personal de Administración y Servicios (PAS) .....	10
E. Resultados e interpretación por Bibliotecas .....	11
E. 1. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).....	11
E. 2. Biblioteca de Ciencias .....	12
E. 3. Biblioteca de Educación.....	13
E. 4. Biblioteca de Farmacia.....	14
E. 5. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud .....	15
E. 6. Biblioteca Multidepartamental .....	16
E. 7. Biblioteca Politécnica.....	17
E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios.....	18
F. Conclusiones.....	19
G. Anexos .....	21
Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta.....	21
Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (n = 517) .....	21
Estudiantes de Grado (n = 360) .....	22
Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado (n = 46) .....	23
Personal Docente e Investigador (PDI) (n = 84).....	24
Personal de Administración y Servicios (PAS) (n = 27) .....	25
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (n = 205) .....	26
Biblioteca de Ciencias (n = 44).....	27
Biblioteca de Educación (n = 44) .....	28

Biblioteca de Farmacia (n = 60) .....	29
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (n = 83).....	30
Biblioteca Multidepartamental (n = 16).....	31
Biblioteca Politécnica (n = 62) .....	32
Biblioteca del edificio Trinitarios (n = 3) .....	33
Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca .....	34
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) .....	34
Biblioteca de Ciencias .....	37
Biblioteca de Educación .....	38
Biblioteca de Farmacia .....	38
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.....	39
Biblioteca Multidepartamental .....	42
Biblioteca Politécnica .....	42
Biblioteca de Trinitarios .....	43
Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas .....	44
Valor Afectivo - Ranking según valoración media .....	44
Biblioteca como espacio - Ranking según valoración media .....	44
Control de la Información - Ranking según valoración media.....	45
Otras Preguntas – Ranking según valoración media .....	45
Bibliografía .....	46

## **A. El estudio y su interpretación**

### **A. 1. Estudios de usuarios**

Los estudios de usuarios, y más concretamente los de satisfacción de los mismos con los servicios, son algo nuevo en las bibliotecas universitarias españolas. De hecho, son pocas las que cuentan con estudios de este tipo. Incluso en países más avanzados que el nuestro, como pueda ser Francia, estos tipos de estudios son poco abundantes. Por ejemplo, la Cour des Comptes de Francia hacía constar en 2006 que las necesidades reales de los usuarios de las bibliotecas universitarias son desconocidas, subrayando además la ausencia anormal de encuestas nacionales de satisfacción.

Por ello, pensamos que el simple hecho de que una biblioteca realice estudios de este tipo, para conocer la opinión de sus usuarios y las expectativas que tienen, es una muestra de modernidad de las mismas. A su vez, eso mismo les permitirá orientar su gestión y planificación conociendo los deseos de sus usuarios, sean cuales sean los resultados que se obtengan en el estudio.

### **A. 2. La encuesta**

La encuesta utilizada para el estudio ha sido diseñada en contenido según los intereses de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá. El número total de preguntas asciende a 26, agrupándose en 4 dimensiones que se especificarán en el siguiente apartado. La respuesta a estas preguntas consiste en los valores comprendidos entre el 1 (la puntuación más baja o firmemente en desacuerdo) y el 9 (la puntuación más alta o firmemente de acuerdo). Además, se añadió una pregunta en formato de texto libre para aportar comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas.

### **A. 3. Dimensiones y preguntas de la encuesta**

Las preguntas agrupadas según las dimensiones son las siguientes:

#### **- Valor afectivo del servicio:**

- Af1: El personal le ofrece atención personalizada
- Af2: El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas
- Af3: El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan
- Af4: El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios
- Af5: El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios

#### **- La Biblioteca como Espacio:**

- Es1: Existen espacios para el trabajo individual
- Es2: El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor

- Es3: El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación
- Es4: Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo
- Es5: Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades

- Control de la Información:

- Ci1: El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho
- Ci2: El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo
- Ci3: La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información
- Ci4: Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco
- Ci5: Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas

- Otras Preguntas:

- S01: Horario de apertura 24x7 (24 h todos los días del año)
- S02: Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)
- S03: Préstamo de portátiles
- S04: Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)
- S05: Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)
- S06: Información bibliográfica básica y especializada
- S07: Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)
- S08: Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)
- S09: Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles
- S10: Otros servicios como soporte a su actividad
- SG1: Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca
- Op1: Observaciones / Comentarios

Cabe subrayar que dos de las cuestiones añadidas en la última dimensión se refieren, por un lado, a una valoración de la calidad global del servicio proporcionado por las bibliotecas y, por otro, a la posibilidad ya mencionada de aportar comentarios y observaciones a las bibliotecas evaluadas de manera opcional en formato de texto libre. Por cuestiones de presentación de las tablas que componen este informe se han considerado sendas cuestiones en la categoría de otras preguntas con los códigos de SG1 para la primera y Op1 para la segunda. Para la consulta de los resultados de dichas cuestiones remitimos a los Anexos 1 y 2.

## A. 4. Anexos

También es preciso indicar que este estudio incluye 3 anexos, cuyo contenido se explicita a continuación:

- **Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta:** incluye los resultados de la evaluación media y la desviación típica de cada pregunta por tipo de usuario y por biblioteca.
- **Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca:** incluye los comentarios y observaciones del campo opcional incluido en la dimensión de otras preguntas, en formato de texto libre por biblioteca.
- **Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas:** incluye 4 rankings por dimensión, en forma de tabla, en los que se pueden ver los resultados que han obtenido las bibliotecas de una manera clara y concisa para su comparación. La clasificación se ordena de mayor a menor en base a la evaluación media. Cuando las puntuaciones de las bibliotecas coinciden se sigue una ordenación alfabética, aunque para la interpretación de los resultados se consideran únicamente sus posiciones numéricas. Además, se añade una fila para el total, de tal forma que se puede apreciar qué bibliotecas están por encima de la media y cuáles no, facilitando la evaluación comparativa (benchmarking) y presentando información sintética de una forma directa y sencilla. Con ello, se posibilita la identificación de los modelos de buenas prácticas y de aquellas bibliotecas que requieren una mejora prioritaria en alguno de los aspectos evaluados.

## B. Ficha Técnica

- **Número Total de Encuestas Contestadas:**

<b>Total Encuestas</b>
517

- **Total Encuestas Por Tipo de Usuario:**

<b>Tipo de Usuario</b>	<b>Total Encuestas</b>	<b>%</b>
Estudiantes de Grado	360	69.63%
Personal Docente e Investigador (PDI)	84	16.25%
Personal de Administración y Servicios (PAS)	27	5.22%
Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado	46	8.90%
Estudios Propios y Formación continua	0	0.00%
Total	517	100.00%

- **Total Encuestas Por Biblioteca:**

<b>Biblioteca a evaluar</b>	<b>Total Encuestas</b>	<b>%</b>
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	205	39.65%
Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	83	16.05%
Biblioteca de Educación	44	8.51%
Biblioteca de Ciencias	44	8.51%
Biblioteca de Farmacia	60	11.60%
Biblioteca Politécnica	62	12.00%
Biblioteca Multidepartamental	16	3.10%
Biblioteca del edificio de Trinitarios	3	0.58%
Total	517	100.00%

## C. Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá

### C. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Evaluación Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.18	1.63
La Biblioteca como Espacio	7.72	1.94
Control de la Información	7.71	1.80
Otras Preguntas	8.27	1.87

Como se puede observar en la tabla, la evaluación media más alta para la Biblioteca de la Universidad de Alcalá se da en la dimensión referida a otras preguntas, con una puntuación de 8.27, seguida de la dimensión del valor afectivo del servicio, con 8.18. Por el contrario, la puntuación más baja se obtiene en el control de la información (7.71), si bien presenta una mínima diferencia respecto a la puntuación de la biblioteca como espacio (7.72). Estos últimos datos indican que las dimensiones que menos satisfacen a los usuarios son las relacionadas con el espacio y la información.

En cuanto a la desviación típica destacan las dimensiones de la biblioteca como espacio y de las otras preguntas, donde los resultados alcanzan la mayor dispersión respecto a la media (1.94 y 1.87 respectivamente), seguidas de la del control de la información (1.80). Por su parte, la dimensión del valor afectivo del servicio presenta una dispersión menor (1.63), siendo los resultados obtenidos más cercanos al valor medio y, por ello, los más homogéneos en relación al resto de dimensiones. La interpretación de la desviación típica se obviará de aquí en adelante, pero puede hacerse de la misma forma que en este caso, al figurar sus resultados en las tablas.

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan mejores resultados, a excepción de la dimensión del valor afectivo, que obtiene una puntuación menor (-0.17). Si bien, como ya se ha señalado, sigue siendo una de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios.

En cuanto a las desviaciones típicas, salvo en el caso de la biblioteca como servicio, que respecto al dato de 2019 presenta una dispersión ligeramente menor, los resultados de todas las dimensiones alcanzan una mayor dispersión respecto a la media.

## D. Resultados e interpretación por tipos de usuarios

### D. 1. Estudiantes de grado

#### D. 1. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.02	1.77
La Biblioteca como Espacio	7.55	2.01
Control de la Información	7.62	1.86
Otras Preguntas	8.18	1.98

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada por los estudiantes de grado es la referida a otras preguntas, con una puntuación de 8.18, seguida de la del valor afectivo del servicio, con 8.02. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (7.55), seguida muy de cerca de la del control de la información (7.62).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan mejores resultados, a excepción de la dimensión del valor afectivo, que obtiene una puntuación menor (-0.30). Si bien, como ya se ha señalado, sigue siendo una de las dimensiones mejor valoradas por los usuarios.

De esta forma, aunque los estudiantes de grado siguen requiriendo mejoras en los espacios de la biblioteca, así como en la colección y su acceso, están más satisfechos también con estas cuestiones en relación a la evaluación de 2019, mientras que presentan un mayor descontento con el personal.

Respecto al perfil de los usuarios, los estudiantes de grado son los que otorgan una menor puntuación al servicio de biblioteca en general, tanto en esta evaluación como en la anterior, en las que representan el colectivo de mayor participación en la encuesta. En este sentido, conviene recordar que el número de encuestas contestadas por los estudiantes de grado en el presente estudio supone casi el 70% del total.

## D. 2. Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado

### D. 2. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.41	1.30
La Biblioteca como Espacio	8.03	1.50
Control de la Información	7.86	1.52
Otras Preguntas	8.30	1.61

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada por los estudiantes de posgrado oficial y doctorado es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.41, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.30. En cambio, la peor valorada es la del control de la información (7.86).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan mejores resultados, incluso la del control de la información. En la evaluación anterior la dimensión mejor puntuada por los estudiantes de posgrado y doctorado también era la del valor afectivo, mientras que la peor puntuada era la de la biblioteca como espacio, cuya valoración experimenta un considerable aumento (+0.72).

### **D. 3. Estudiantes de Títulos Propios y Formación Continua**

No se pueden presentar los datos de la evaluación del servicio de biblioteca por parte de este tipo de usuarios, ni su comparativa con el estudio de 2019, ya que ningún estudiante de títulos propios y formación continua participó en la encuesta.

## D. 4. Personal Docente e Investigador (PDI)

### D. 4. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.64	1.24
La Biblioteca como Espacio	8.28	1.72
Control de la Información	7.90	1.72
Otras Preguntas	8.64	1.45

Como se puede observar en la tabla, las dimensiones mejor valoradas por el personal docente e investigador son las del valor afectivo y otras preguntas, ambas con idéntica puntuación (8.64), seguidas de la biblioteca como espacio (8.28). En cambio, la peor valorada es la del control de la información (7.90).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan resultados mejorados, incluso la relativa al control de la información. Y que el PDI coincide en sus valoraciones (positiva y negativa) en ambos estudios, expresando su satisfacción con el personal de la biblioteca y su insatisfacción con la colección y su acceso.

Respecto al perfil de los usuarios, el personal docente e investigador es el que otorga una mayor puntuación al servicio de biblioteca en general, excepto en la dimensión del control de la información, que es el personal de administración y servicios quien la valora mejor. En este sentido, conviene recordar que el número de encuestas contestadas por el PDI en el presente estudio supone el 16.25% del total, el segundo colectivo de mayor participación en la encuesta.

## D. 5. Personal de Administración y Servicios (PAS)

### D. 5. 1. Tabla con los resultados de las cuatro dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.56	0.80
La Biblioteca como Espacio	7.58	1.80
Control de la Información	8.07	1.32
Otras Preguntas	8.30	1.38

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada por el personal de administración y servicios es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.56, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.30. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (7.58).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan mejores resultados, a excepción de la dimensión del valor afectivo, que obtiene una puntuación menor (-0.32). Si bien, como ya se ha señalado, sigue siendo la dimensión mejor valorada por el PAS. Por su parte, el personal de administración y servicios mantiene su descontento con el espacio de la biblioteca, ya que en ambos estudios le otorga la menor puntuación.

## E. Resultados e interpretación por Bibliotecas

### E. 1. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)

#### E. 1. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.04	1.73
La Biblioteca como Espacio	7.93	1.72
Control de la Información	7.63	1.89
Otras Preguntas	8.38	1.65

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para el CRAI es la referida a otras preguntas, con una puntuación de 8.38, seguida de la del valor afectivo, con 8.04. En cambio, la peor valorada es la del control de la información (7.63).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan peores resultados, destacando el caso del valor afectivo (-0.51), seguido del control de la información (-0.32), que ya era la dimensión con menor puntuación.

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que el CRAI pasa de ocupar la primera posición en el ranking de la biblioteca como espacio a situarse en la cuarta; de estar en el segundo puesto en el ranking de otras preguntas a ocupar el tercero; de colocarse en la segunda posición en el ranking del control de la información a pasar a la quinta<sup>1</sup>; y de estar la tercera en el ranking del valor afectivo del servicio a estar la séptima.

Por lo tanto, el CRAI pasa de considerarse modelo de buenas prácticas en todas las dimensiones, especialmente en la de la biblioteca como espacio, a tener que centrar sus esfuerzos de mejora en todas ellas, de forma destacada en lo que al personal de la biblioteca se refiere.

---

<sup>1</sup> Con la misma puntuación que las bibliotecas de Ciencias y Farmacia.

## E. 2. Biblioteca de Ciencias

### E. 2. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.58	0.91
La Biblioteca como Espacio	7.64	1.76
Control de la Información	7.63	1.95
Otras Preguntas	8.37	1.78

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca de Ciencias es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.58, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.37. En cambio, las peor valoradas son la del control de la información y la de la biblioteca como espacio (7.63 y 7.64 respectivamente).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que, aunque el valor afectivo se mantiene como la dimensión mejor valorada, presenta una menor puntuación (-0.37). Por el contrario, aunque el control de la información sigue siendo la dimensión peor valorada, experimenta un gran incremento en su puntuación (+1.51), al que le acompaña el de la dimensión de otras preguntas (+0.67).

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca de Ciencias continua ocupando la primera posición en el ranking del valor afectivo y mantiene su quinta posición en el ranking de la biblioteca como espacio. Sin embargo, pasa de situarse en el sexto puesto en el ranking de otras preguntas al cuarto y de ocupar la última posición en el ranking del control de la información a la quinta<sup>2</sup>.

Por lo tanto, esta biblioteca puede seguir considerándose modelo de buenas prácticas en lo relacionado al valor afectivo, si bien debe trabajar para no perder dicha posición y mantener una evolución favorable en el resto de dimensiones. En el caso de la colección y su acceso, los datos ponen de manifiesto que ha seguido las recomendaciones de la evaluación anterior y ha implementado acciones de mejora con resultado positivo.

---

<sup>2</sup> Con la misma puntuación que el CRAI y la Biblioteca de Farmacia.

### E. 3. Biblioteca de Educación

#### E. 3. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.50	1.34
La Biblioteca como Espacio	7.95	1.95
Control de la Información	7.67	2.06
Otras Preguntas	8.11	2.23

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca de Educación es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.50, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.11. En cambio, la peor valorada es la del control de la información (7.67).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan resultados mejorados, destacando especialmente el caso de la biblioteca como espacio (+1.26).

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca de Educación asciende en todos ellos, a excepción del ranking de otras preguntas, en el que pasa de ocupar la quinta posición a la sexta, a pesar de mejorar su evaluación media (+0.31). Así, en el ranking de la biblioteca como espacio pasa de estar en la última posición a ocupar la tercera; de estar en el sexto puesto en el ranking del valor afectivo al segundo; y de ser quinta en el ranking del control de la información a ser cuarta.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca ha seguido las recomendaciones de la evaluación anterior y ha implementado acciones de mejora con resultado positivo. Se recomienda que mantenga su evolución favorable en todas las dimensiones.

## E. 4. Biblioteca de Farmacia

### E. 4. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.26	1.57
La Biblioteca como Espacio	7.32	2.07
Control de la Información	7.63	1.59
Otras Preguntas	7.98	1.94

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca de Farmacia es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.26, seguida de la referida a otras preguntas, con 7.98. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (7.32).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan peores resultados, destacando el caso de la biblioteca como espacio (-0.61), seguido del valor afectivo (-0.39), a pesar de mantenerse esta dimensión como la mejor puntuada.

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca de Farmacia desciende en todos ellos. Así, pasa de ocupar la segunda posición en los rankings del valor afectivo y la biblioteca como espacio a situarse en la cuarta<sup>3</sup> y sexta<sup>4</sup> respectivamente; y de estar en el tercer puesto en los rankings del control de la información y de otras preguntas a ocupar el quinto<sup>5</sup> y octavo respectivamente.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca no ha mantenido los buenos resultados de 2019 y debe centrar sus esfuerzos de mejora en todas las dimensiones.

---

<sup>3</sup> Con la misma puntuación que la Biblioteca Multidepartamental.

<sup>4</sup> Con la misma puntuación que la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud.

<sup>5</sup> Con la misma puntuación que el CRAI y la Biblioteca de Ciencias.

## E. 5. Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud

### E. 5. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	7.91	2.10
La Biblioteca como Espacio	7.32	2.15
Control de la Información	7.80	1.67
Otras Preguntas	8.18	1.94

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud es la referida a otras preguntas, con una puntuación de 8.18, seguida del valor afectivo del servicio, con 7.91. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (7.32).

Si se contrastan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan mejores resultados, a excepción del valor afectivo, que experimenta un ligero descenso en su puntuación (-0.14). Si bien, como ya se ha señalado, sigue siendo una de las dimensiones mejor valoradas, aunque, considerando la comparación de esta biblioteca con las demás en el ranking del valor afectivo (Anexo 3), figura en la octava y última posición.

Si se consulta el resto de rankings por dimensión se puede señalar que la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud asciende en todos ellos. Así, pasa de ocupar la séptima posición en los rankings de la biblioteca como espacio y del control de la información a situarse en la sexta<sup>6</sup> y tercera respectivamente; y de estar en el sexto puesto en el ranking de otras preguntas a estar en el quinto.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca debe trabajar de manera prioritaria en el valor afectivo. Así mismo, debe seguir centrándose en las dimensiones de la biblioteca como espacio y de otras preguntas, donde todavía ocupa puestos bajos en los rankings, sin dejar de mantener su evolución en el control de la información.

---

<sup>6</sup> Con la misma puntuación que la Biblioteca de Farmacia.

## E. 6. Biblioteca Multidepartamental

### E. 6. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.26	1.42
La Biblioteca como Espacio	6.50	2.60
Control de la Información	6.95	2.10
Otras Preguntas	8.03	2.11

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca Multidepartamental es la del valor afectivo, con una puntuación de 8.26, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.03. En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (6.50).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que las dimensiones con mayor puntuación presentan resultados mejorados, mientras que la valoración de las de menor puntuación desciende (-0.55 en el caso de la biblioteca como espacio y -0.54 en el de otras preguntas).

En consecuencia, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca Multidepartamental en el ranking del valor afectivo pasa de ocupar la séptima posición a la cuarta<sup>7</sup> y en el de otras preguntas de la octava a la séptima. Por el contrario, tanto en el ranking de la biblioteca como espacio y en el del control de la información pasa de estar en el sexto puesto a estar en el octavo y último.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca debe centrar sus esfuerzos en el espacio y la colección. También debe trabajar en la dimensión de otras preguntas, donde todavía ocupa el penúltimo puesto del ranking, y seguir mejorando en lo que al personal se refiere.

Por otra parte, es conveniente que recoja un número mayor de encuestas en futuros estudios, lo que ayudará a validar las conclusiones, ya que el total de encuestas contestadas sobre esta biblioteca en la presente evaluación es tan sólo 16, frente a las 36 de 2019.

---

<sup>7</sup> Con la misma puntuación que la Biblioteca de Farmacia.

## E. 7. Biblioteca Politécnica

### E. 7. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.40	1
La Biblioteca como Espacio	8.08	1.52
Control de la Información	8.16	1.30
Otras Preguntas	8.41	1.56

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca Politécnica es la referida a otras preguntas, con una puntuación de 8.41, seguida de la del valor afectivo, con una puntuación prácticamente idéntica (8.40). En cambio, la peor valorada es la de la biblioteca como espacio (8.08).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan resultados mejorados, destacando el caso de otras preguntas (+0.56), seguido del control de la información (+0.39) y de la biblioteca como espacio (+0.36).

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca Politécnica asciende en todos ellos. Así, en el ranking del valor afectivo pasa de situarse en la quinta posición a hacerlo en la tercera y en el resto de rankings pasa de estar en el cuarto puesto a ocupar el segundo.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca ha seguido las recomendaciones de la evaluación anterior y ha implementado acciones de mejora con resultado positivo en todas las dimensiones. Por lo tanto, esta biblioteca puede considerarse modelo de buenas prácticas en su totalidad, aunque se recomienda que se centre en seguir mejorando el valor afectivo y mantenga su evolución favorable en el resto de las dimensiones.

## E. 8. Biblioteca del edificio de Trinitarios

### E. 8. 1. Tabla con los resultados de las 4 dimensiones

<b>Dimensión</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
Valor Afectivo del Servicio	8.13	0.87
La Biblioteca como Espacio	8.20	1.59
Control de la Información	8.67	0.63
Otras Preguntas	8.45	1.15

Como se puede observar en la tabla, la dimensión mejor valorada para la Biblioteca del edificio de Trinitarios es la del control de la información, con una puntuación de 8.67, seguida de la referida a otras preguntas, con 8.45. En cambio, la peor valorada es la del valor afectivo (8.13).

Si se comparan los datos comentados con los de la evaluación realizada en el año 2019 se puede indicar que todas las dimensiones presentan resultados inferiores, a excepción de la biblioteca como espacio que obtiene una puntuación más alta (+0.40), aunque sigue manteniéndose como la dimensión menos valorada.

De esta forma, si se consultan los rankings por dimensión del Anexo 3 se puede señalar que la Biblioteca del edificio Trinitarios, a pesar de haber obtenido menor puntuación en el control de la información y en otras preguntas continua en la primera posición de ambos rankings. El incremento en la media de la biblioteca como espacio hace que pase de estar en el tercer puesto del ranking a ocupar también el primero. Y, por el contrario, la menor puntuación en el valor afectivo le hace perder puestos en el ranking, pasando del cuarto al sexto.

Los datos ponen de manifiesto que esta biblioteca ha seguido las recomendaciones de la evaluación anterior en cuanto a mantenerse en lo referido al control de la información y otras preguntas, y mejorar en lo relativo a la biblioteca como espacio, pero no así en el caso de lo que al personal se refiere.

Por lo tanto, esta biblioteca puede considerarse modelo de buenas prácticas en todas las dimensiones, salvo en la del valor afectivo, en la que debe centrar sus esfuerzos de mejora.

Por otra parte, es necesario que recoja un número mayor de encuestas en futuros estudios, lo que permitirá validar las conclusiones, ya que el total de encuestas contestadas sobre esta biblioteca en la presente evaluación es únicamente 3.

## F. Conclusiones

Los resultados para el conjunto de las bibliotecas de la Universidad de Alcalá muestran que los usuarios demandan una mejora del control de la información y la biblioteca como espacio y están más satisfechos con cuestiones como el horario, los préstamos o la formación (otras preguntas) y el valor afectivo del servicio. Si bien, es necesario recordar que, respecto a los datos del análisis realizado en 2019, aunque coinciden las dimensiones mejor y peor valoradas, en el estudio actual todas presentan puntuaciones más altas, con la excepción de lo que a la evaluación del personal se refiere.

Respecto al perfil de los usuarios, tanto en el estudio anterior como en el actual, los estudiantes de grado son los que otorgan la menor puntuación al servicio de biblioteca en general, mientras que el personal docente e investigador es el que concede la mayor puntuación. Ambos perfiles (también en los dos estudios), siendo los que mayor porcentaje de encuestas realizadas presentan (casi el 86%), se muestran insatisfechos con el espacio de la biblioteca y la colección y su acceso, cuestiones indispensables tanto para el desarrollo de su actividad como para la consecución de sus logros académicos y científicos.

En relación a la evaluación de cada una de las bibliotecas, en la siguiente tabla se muestran aquellas que obtienen la valoración más alta y más baja en cada una de las dimensiones:

<b>Bibliotecas con valoración más alta y más baja por dimensión</b>		
<b>Dimensión</b>	<b>Valoración más alta</b>	<b>Valoración más baja</b>
Valor afectivo del servicio	B. Ciencias	B. Medicina y Ciencias de la Salud
La biblioteca como espacio	B. Trinitarios	B. Multidepartamental
Control de la información	B. Trinitarios	B. Multidepartamental
Otras preguntas	B. Trinitarios	B. Farmacia

Como se puede observar, la Biblioteca del edificio de Trinitarios destaca positivamente como la mejor valorada en tres dimensiones: la biblioteca como espacio, el control de la información y otras preguntas. Aunque es necesario recordar que para la evaluación de esta biblioteca se recogieron únicamente tres encuestas, lo que dificulta la validación de las conclusiones. Por su parte, la Biblioteca de Ciencias es el modelo de buenas prácticas en cuanto al valor afectivo del servicio.

Por el contrario, la Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud obtiene la valoración más baja respecto al personal; la Biblioteca de Farmacia en relación a otras preguntas; mientras que la Biblioteca Multidepartamental destaca negativamente en la biblioteca como espacio y el control de la información (aunque hay que recordar también que para su evaluación se recogieron tan sólo 16 encuestas).

Así mismo, hay que señalar las bibliotecas que han seguido las recomendaciones del estudio de 2019 y han implementado acciones de mejora con resultados positivos, como es el caso de la Biblioteca de Educación, cuya evolución destaca de manera especial en las dimensiones del valor afectivo y la biblioteca como espacio; y la Biblioteca Politécnica, cuyo servicio se puede considerar modelo de buenas prácticas.

Sin embargo, las bibliotecas que en general no han mantenido los buenos resultados de 2019 son: el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación y la Biblioteca de Farmacia.

En definitiva, y como ya se ha mencionado, la mejora por parte de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá del espacio y de la colección y su acceso, sin obviar la de la atención y el servicio que presta su personal, podría suponer que los usuarios alcancen un mayor éxito académico y una mayor productividad investigadora. De esta forma, la biblioteca pondría en valor y justificaría sus servicios ante las autoridades universitarias, puesto que un mejor servicio de biblioteca refuerza y potencia el rendimiento de su comunidad.

## G. Anexos

### Anexo 1. Tablas con los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta

- Resultados globales de la Biblioteca de la Universidad de Alcalá (n = 517)

Código	Pregunta	Eval. Media	Desv. Típica
S03	Préstamo de portátiles	8.94	1.58
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.67	1.77
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.57	1.81
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.40	1.95
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.33	1.57
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.32	1.61
AF3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.29	1.47
AF5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.27	1.60
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.27	2.00
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.25	2.12
AF2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.24	1.57
AF4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.10	1.74
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.03	1.95
AF1	El personal le ofrece atención personalizada	8.00	1.79
ES1	Existen espacios para el trabajo individual	7.93	1.83
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.87	1.41
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.85	1.80
ES3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.79	1.74
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.76	1.69
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.75	1.77
ES4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.72	2.10
ES5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.64	2.09
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.61	1.84
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.58	1.93
ES2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.50	1.94
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.30	2.78

• **Estudiantes de Grado (n = 360)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.90	1.72
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.74	1.82
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.55	1.85
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.38	1.58
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.27	2.11
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.26	1.71
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.23	2.13
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.17	1.58
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.14	1.74
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.10	2.35
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.08	1.69
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.94	2.07
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.92	1.89
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.83	1.90
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	7.77	1.93
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.70	1.80
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.69	1.43
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.69	1.71
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.68	1.76
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.61	1.92
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.58	1.87
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.52	2.17
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.51	1.99
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.42	2.18
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.33	2.02
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.88	2.99

- **Estudiantes de Posgrado Oficial y Doctorado (n = 46)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.71	1.33
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.67	1.03
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.44	1.27
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.42	1.26
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.40	1.40
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.40	1.25
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.40	1.31
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.38	1.54
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.33	1.89
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.33	1.55
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.24	1.68
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.24	1.27
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.22	1.67
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.20	1.95
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.18	1.42
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.16	1.33
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.11	1.65
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.09	1.44
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.02	1.14
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.02	1.58
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.02	1.96
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.87	1.68
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.84	1.60
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.82	1.52
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.69	1.77
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.58	1.76

• **Personal Docente e Investigador (PDI) (n = 84)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	9.36	1.01
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	9.01	1.26
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.89	1.70
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.76	1.24
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.68	1.29
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.68	1.24
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.64	1.21
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.62	1.18
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.62	1.47
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.61	1.17
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.60	1.30
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.51	1.51
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.51	1.35
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	8.50	1.47
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.39	1.23
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.39	1.92
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.36	1.99
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.30	1.55
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.24	1.60
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.24	1.38
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.20	1.79
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.17	2.09
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.11	1.77
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.90	1.78
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.74	1.84
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.11	2.04

• **Personal de Administración y Servicios (PAS) (n = 27)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
AF3	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.63	0.73
S07	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.63	1.28
S03	Préstamo de portátiles	8.63	1.19
AF2	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.63	0.55
AF5	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.59	0.87
AF4	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.56	0.87
S05	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.56	1.57
S08	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.52	1.29
S02	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.48	0.92
AF1	El personal le ofrece atención personalizada	8.37	0.95
CI1	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.37	1.13
S10	Otros servicios como soporte a su actividad	8.33	1.36
S04	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.33	1.74
S06	Información bibliográfica básica y especializada	8.19	1.33
SG1	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.19	1.02
S09	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.15	1.15
CI2	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.04	1.20
CI4	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	8.04	1.48
CI5	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	8.00	1.22
ES5	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.00	1.39
CI3	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.89	1.57
ES3	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.78	1.40
ES1	Existen espacios para el trabajo individual	7.63	1.85
ES4	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.59	2.15
S01	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	7.30	2.35
ES2	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.89	2.23

• **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) (n = 205)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	9.00	1.36
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	8.59	1.32
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.56	1.61
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.46	1.43
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.43	1.84
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.37	1.85
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.35	2.07
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.31	1.79
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.19	1.63
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.18	1.58
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.14	1.62
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.11	1.65
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.10	1.74
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.00	1.89
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.00	1.75
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.99	1.66
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.96	1.97
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.91	1.33
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.89	1.65
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	7.85	1.91
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.84	1.86
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.73	1.70
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.61	1.85
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.56	2.03
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.53	1.92
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.47	1.96

• **Biblioteca de Ciencias (n = 44)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	9.28	0.95
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	9.07	1.34
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	9.02	1.41
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.72	0.79
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.67	0.80
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.63	1.40
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.60	0.81
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.60	0.87
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.58	1.22
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.40	2.00
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.30	1.47
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.28	1.30
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.23	2.30
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.16	1.55
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	8.09	1.29
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.02	1.30
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.98	3.02
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.74	1.87
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.70	2.14
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.63	1.82
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.63	1.73
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.60	1.92
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.49	2.00
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.44	2.07
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.86	2.15
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.60	3.20

- **Biblioteca de Educación (n = 44)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.84	1.81
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.77	1.40
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.61	1.99
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.55	1.14
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.55	2.44
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.52	2.18
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.52	1.08
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.50	1.48
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.41	1.70
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.18	1.61
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.14	1.75
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.11	2.12
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.11	2.39
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.07	1.99
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.00	1.99
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.98	1.66
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.98	1.63
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.82	2.27
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.80	2.11
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.75	2.01
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7.73	2.77
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.64	1.97
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.59	2.15
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.50	2.29
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.32	2.18
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.84	3.15

• **Biblioteca de Farmacia (n = 60)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.85	1.57
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.82	1.57
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.62	1.67
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.40	1.58
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.32	1.57
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.32	1.65
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.27	1.63
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.23	1.42
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.18	1.60
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.17	1.69
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.10	2.08
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.03	1.84
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	7.87	2.38
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.73	1.42
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.73	2.44
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.68	1.51
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.63	1.60
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.57	1.24
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.55	1.56
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.55	1.93
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.53	1.86
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.48	1.59
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.35	2.39
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.28	1.95
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	6.93	2.49
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	5.58	3.27

- **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud (n = 83)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.88	1.85
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.79	1.47
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.67	1.40
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.46	1.69
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.45	2.05
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.42	1.57
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.19	1.75
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.19	2.28
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.11	2.14
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.07	2.05
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	7.94	1.48
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.92	1.64
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.90	2.00
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.88	2.24
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.87	1.80
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	7.85	2.03
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	7.82	2.25
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	7.74	1.68
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	7.63	1.72
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.63	2.37
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.56	1.71
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.54	2.15
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	7.29	1.82
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.96	2.57
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.93	2.18
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.61	2.92

• **Biblioteca Multidepartamental (n = 16)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	9.38	1.27
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.69	2.14
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.63	0.78
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.50	1.97
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.50	0.87
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.44	2.03
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.25	1.71
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.19	1.29
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.19	2.21
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.06	2.11
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	7.94	2.05
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	7.63	1.80
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.63	2.20
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	7.56	2.24
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	7.38	1.58
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	7.31	3.08
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	7.25	1.85
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	7.19	2.53
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.94	3.21
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	6.94	2.01
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	6.94	2.44
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	6.81	2.19
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	6.81	2.40
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	6.69	2.23
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	6.44	2.00
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	4.63	3.60

• **Biblioteca Politécnica (n = 62)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	8.94	1.19
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	8.90	1.43
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	8.85	1.49
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	8.60	1.22
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.60	1.78
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.58	0.87
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.52	1.34
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.52	1.93
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	8.50	1.03
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.47	0.91
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.39	0.94
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.39	0.99
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.39	1.30
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.37	0.95
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.34	1.29
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.32	1.22
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	8.32	1.49
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	8.27	1.26
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.19	1.31
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	8.16	1.22
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.13	1.25
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	8.10	1.43
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	8.08	1.36
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	7.73	1.89
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	7.50	2.10
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.55	3.06

• **Biblioteca del edificio Trinitarios (n = 3)**

<b>Código</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Eval. Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
<b>S03</b>	Préstamo de portátiles	9.33	0.94
<b>CI4</b>	Los instrumentos para la recuperación de información (Buscador, Colección impresa, Recursos-e, Revistas-e, Libros-e, repositorio e-BUAH...) son fáciles de usar y me permiten encontrar por mí mismo lo que busco	9.00	0.00
<b>S10</b>	Otros servicios como soporte a su actividad	9.00	1.41
<b>S05</b>	Acceso al Documento y Préstamo Interbibliotecario (obtención de documentos de otras instituciones)	9.00	0.82
<b>S04</b>	Autopréstamo-devolución (máquinas de autopréstamo-devolución automatizado)	9.00	0.82
<b>CI5</b>	Puedo acceder fácilmente a la información para usarla y procesarla en mis tareas	9.00	0.00
<b>S07</b>	Formación de usuarios (cursos sobre competencias informacionales organizados por la Biblioteca)	8.67	0.94
<b>S02</b>	Préstamo domiciliario (préstamo, reservas, renovaciones, devolución en cualquier biblioteca, préstamo intercampus...)	8.67	0.47
<b>CI1</b>	El acceso a los recursos electrónicos es factible desde mi casa o despacho	8.67	1.25
<b>AF2</b>	El personal muestra buena disposición para responder a las preguntas planteadas	8.33	0.94
<b>S08</b>	Autoformación (tutoriales y videotutoriales, guías temáticas, gestores bibliográficos, actividades de autoformación, formación de proveedores...)	8.33	1.25
<b>S06</b>	Información bibliográfica básica y especializada	8.33	0.47
<b>SG1</b>	Valore la calidad global del servicio proporcionado por la Biblioteca	8.33	0.47
<b>CI3</b>	La colección impresa y electrónica de la biblioteca cubre mis necesidades de información	8.33	0.94
<b>CI2</b>	El sitio web de la biblioteca y la web móvil permite encontrar información por uno mismo	8.33	0.94
<b>ES5</b>	Existen espacios equipados con medios tecnológicos adecuados a sus necesidades	8.33	1.70
<b>ES4</b>	Existen espacios colectivos para el trabajo en grupo	8.33	1.70
<b>ES3</b>	El espacio de la biblioteca satisface sus demandas para el estudio, el aprendizaje y la investigación	8.33	0.94
<b>ES1</b>	Existen espacios para el trabajo individual	8.33	1.70
<b>AF3</b>	El personal tiene conocimiento y es capaz de responder a las preguntas que se le formulan	8.33	0.94
<b>AF5</b>	El personal muestra fiabilidad en el tratamiento de los problemas del servicio manifestados por los usuarios	8.00	0.82
<b>AF4</b>	El personal comprende y atiende las necesidades de sus usuarios	8.00	0.82
<b>AF1</b>	El personal le ofrece atención personalizada	8.00	0.82
<b>ES2</b>	El espacio de la biblioteca es un lugar confortable y acogedor	7.67	1.89
<b>S09</b>	Canales de comunicación con la Biblioteca adecuados y accesibles	7.67	1.70
<b>S01</b>	Horario de apertura 24x7 (24 h. todos los días del año)	6.67	3.40

## Anexo 2. Resultados para el campo opcional Observaciones / Comentarios por biblioteca.

- **Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)**

Op1: Observaciones / Comentarios
Después de las 11 o 12 de la noche apenas quedan personas en el CRAI y por eficiencia energética podría cerrarse hasta las 8 de la mañana.
El personal de seguridad es irrespetuoso y ruidoso. He observado problemas con ellos en varias ocasiones. Además, hay días que por mucho que sea 24 h no te dejan pasar porque rebaten que no vas ahí a estudiar, como en navidad o año nuevo cuando esa información la desconocen.
Depende de la planta hace una temperatura (sensación de frío) insoportable , en todas menos en la 4
Excelente servicio
El equipo humano que trabaja en el CRAI es de una calidad excepcional. Tenemos mucha suerte de contar con ellos y ellas
HAY MENORES Y NO RESPETAN EL SILENCIO. EN OCASIONES, PARECE EL PATIO DE UN COLEGIO. NO OFRECE SERIEDAD VERLOS BEBIENDO Y COMIENDO.
Mejoras deseables: -Actualización del catálogo. -Suscripción física o digital a revistas especializadas actuales. Por ejemplo, Tectónica en la rama de arquitectura tiene una base de datos de proyectos (con datos constructivos) muy interesante y útil. -Actualización de base de datos de autores. -Formación para usuarios más sintética (biblioguías): los temas son muy adecuados (referencias APA, guía del buscador, etc.) pero la web es farragosa y la presentación es poco clara. La web requiere de un rediseño visual para facilitar la comprensión. Los contenidos son muy completos, pero de primeras resultan excesivamente detallados. - Buscador online: cada poco tiempo pide reinicio de sesión. En una mañana de trabajo hay que hacerlo 4 o 5 veces. -Espacio de la biblioteca (CRAI): señalética no actualizada en los rótulos por planta (directorios). Los espacios están llenos de carteles tamaño folio. Da sensación de dejadez y hace complicado orientarse.
Para mejorar: Sería bien disponer de más salas para trabajo individual. Se necesitaría más control de usuarios que no forman parte de estudiantes universitarios ocupando puestos que no les corresponden dentro de las plantas de la biblioteca. Para felicitar: Destaca la calidad de cursos de formación ofrecidos por el personal de la biblioteca enfocados a los estudiantes de doctorado - enhorabuena por el gran trabajo y dedicación.
Sería necesario mejorar las suscripciones online de libros, no solo de revistas y obtener de forma gratuita colecciones de instituciones cercanas, por ejemplo MAR, mediante firma de convenios.
Es un servicio óptimo, con excelentes profesionales
Sería mejorable para el PAS y los estudiantes de la UAH que no hubiera niños por la tarde, sino ambiente universitario
Hay muchos niños menores que ocupan los sitios de otros estudiantes universitarios, y la biblioteca se llena de estos aún sabiendo que hay zonas reservadas solo para personas que estudian en la UAH.
1. Que las sugerencias de compra por parte del PDI no dependan del presupuesto del Dpto o de la pertenencia a un proyecto de investigación. 2. Avisos de adquisición de material sugerido. No recuerdo haber sido informada de si una solicitud de compra fue aceptada o no , si fue adquirida o no. 3. Boletines de novedades por área o en su defecto estanterías de novedades en el CRAI.
En algunas salas y en ciertos periodos la presencia de alumnos/as de Bachillerato y de otros niveles educativos altera el silencio necesario en una Biblioteca.
Las consultas valoradas como NS/NC se deben a que no he tenido la necesidad de utilización del Servicio mencionado. Excelente valoración de los Servicios ofrecidos por la Biblioteca y felicitaciones por el trabajo.

El personal de la biblioteca central CRAI está muy bien formado y prestan una ayuda muy valiosa a la comunidad universitaria que usa este espacio y estos recursos. En sí el CRAI es un lugar maravilloso que facilita y motiva al estudio, además de unas instalaciones que son lo mejor de lo mejor. Un lugar para sentirse orgulloso de pertenecer a la UAH.

Hasta donde yo tengo conocimiento las salas individuales no pueden ser utilizadas por el PAS. Resaltar que el diseño de las instalaciones carece de sentido, un edificio diáfano que teniendo amplias ventanas está mal iluminado. El ruido se propaga de un extremo a otro. Un diseño que además tiene grandes carencias desde el punto de vista de regulación térmica. Totalmente desfasado para los tiempos que corren en cuanto a autoconsumo, aislamiento, un proyecto mediocre y poco eficiente que se traslada al ambiente del espacio a compartir por miembros de la comunidad y que en lugar de facilitar el estudio, crea distracciones. Los edificios deben ser capaces de canalizar los flujos de las usuarios, y sobre todo predecir y adaptarse a los cambios en costumbres y usos. El CRAI es un proyecto obsoleto que lejos de unir a la comunidad y crear espacios para el estudio y el aprendizaje, es un continuismo de lo que se hacía mal, sin ser capaz de preservar lo que lo bueno de los microambientes.

Que aumenten el número de libros, que pongan paneles encima de las mesas para no ver lo que están haciendo el resto de gente y centrarte en tu trabajo. Que haya más salas para trabajar en grupo y se facilite su puesta a disposición y se informe de ellas.

Quiero hacer un especial agradecimiento a la labor que realiza nuestra compañera María del Pilar Centeno, técnica de laboratorio asociada a los estudios de Arquitectura.

El personal es muy amable y siempre dispuesto a ayudarte. Pero el problema de la biblioteca CRAI es que va gente a pasar el día y no deja estudiar al resto de personas. Nos gustaría que esto fuera controlado y solo accedieran personas que quieren estudiar. Pues en ocasiones hay gente fumando en los baños, hablando muy fuerte y con una actitud agresiva si les pides que mantengan el silencio. Es una pena ya que es un espacio que invita al estudio pero se esta convirtiendo en un lugar de quedada de gente que no quiere estudiar ni dejar de estudiar.

Personal muy implicado y siempre dispuesto, no solo a ayudar, sino también a participar contribuyendo activamente en las actividades académicas.

En algunas ocasiones, el personal de la biblioteca podría ser más amable.

Control de entrada en las bibliotecas No funciona muchas veces la calefacción/aire acondicionado Falta de vigilancia en el CRAI

Se debería de llevar un control de los sitios reservados a los universitarios porque en numerosas ocasiones son ocupados por personas que no pertenecen a la universidad o que no han reservado sitio y cuando acudes a tu reserva se niegan incluso a levantarse

Preferiría que de día se encendieran menos las luces artificiales (fluorescentes) y que se diera mayor importancia a la luz natural del sol, puesto que hay suficiente cantidad de ventanas como para que no haya espacios en penumbra. La luz natural es mucho mejor para estudiar y concentrarse y para la salud, y para mí resulta un impedimento y una incomodidad estudiar en esas condiciones. Algo que debe mejorar también es la sustitución de algunos libros que están en condiciones bastante malas por nuevas ediciones.

Por favor, bajad la temperatura de la calefacción de la 4 planta

Hay demasiadas bombillas que no funcionan, lo que algunas zonas en especial en la cuarta planta sea incómodo para leer/estudiar o deba hacerse mayor esfuerzo (en las zonas centrales, no las laterales) A pesar del intento que hacen para controlar las zonas reservadas y que sean usadas por las personas que reserven, sigue habiendo gente que no reserva y te ocupa el lugar. En todos los baños solo funciona un lavamanos, porque el otro tiene el paso de agua cerrada o sin funcionamiento. Excelente la idea de abrir las cuatro plantas en fin de semana.

Considero que para el gran numero de alumnos que hay en las diferentes titulaciones, existen muy pocos ejemplares de los manuales, además también quiero destacar que muchas veces la legislación (en mi caso soy estudiante de derecho) esta muy desactualizada, existiendo códigos de legislación no actualizados desde 2015-2016.

Sería de gran utilidad que se dotase de percheros para una mayor comodidad. También sería conveniente indicar claramente la planta cuando se muestra la localización del libro en el buscador.

La calefacción está fatal, en las plantas superiores por la tarde no se puede estar, hace muchísimo calor

La calefacción está fatal, en las plantas superiores por la tarde no se puede estar, hace muchísimo calor

A la CRAI acceden personas externas a la universidad que se dedican a comer, gritar, pasearse , hacer ruido y molestar de forma continua. Hemos avisado a distintos responsables y no se han tomado medidas

Especialmente en época de exámenes, es casi inaccesible la biblioteca como lugar de estudio dada la cantidad de gente (especialmente, externa a la Universidad o cursos superiores) que se presenta en cualquiera de las bibliotecas. Tienden a coincidir con exámenes de cursos como lo de Bachillerato, que en mi opinión tienden además a molestar y desaprovechar el espacio. Planteo algún tipo de mejora al respecto, ya que me parece ridículo que perteneciendo a la UAH no pueda usar las instalaciones porque a alumnos de bachiller les parece buen momento para ir, incluso teniendo en cuenta los espacios reservados exclusivamente para los universitarios (4a planta y otras) se hace insuficiente.

Espero que la biblioteca CRAI pueda ofrecernos más libros y documentos acerca de la literatura española, y también facilitarnos el acceso a consultar los buenos TFM y las tesis doctorales.

ampliar la colección bibliográfica

Algunos enchufes no puedo usarlos porque mi cargador es grande y no entra en la ranura donde están los enchufes.

Encantada con el servicio

Casi todos los enlaces del buscador están rotos o pasados de fecha, y el préstamo interbibliotecario tarda con frecuencia un mes si el libro no está en una biblioteca española (algo bastante frecuente). Muy pocos libros disponibles en papel o en digital. Es imposible acceder a la mayor parte de la información.

Hay veces que hay mucha gente paseando de un lado a otro sólo para molestar, no para tomarse un descanso, por lo que hay ciertas horas que son muy transitadas, y en las que es difícil concentrarte en lo que estás haciendo.

Mejoren el acceso para universitarios, de manera que haya que introducir la tui en los espacios habilitados para ello, ya que después entra gente en las salas que no deberían estar ahí hablando y molestando.

A mi juicio, convendría fortalecer los cursos sobre competencias informacionales de los usuarios. Intentar de igual manera que haya mas ´as Salas individuales, y un poco más de rigor sobre el tema del silencio en el interior.

Por favor mejorad los aseos, se deberían insonorizar o por lo menos que las puertas cierren hasta abajo. Reparar los grifos y las cadenas también sería algo agradable. NO puede haber buen estudio sin un buen aseo. Insisto de forma respetuosa en la insonorización de los aseos. Un saludo

En épocas de exámenes es imposible encontrar sitio, ni individual ni en salas de trabajo grupales. He visto gente estudiando EN EL SUELO

Hay veces que la temperatura no se regula de manera adecuada en la Biblioteca. En algunas salas hace frío y en otras un excesivo calor (sobretudo en la planta 4)

No tienen horario 24h. Sobre el tema impresoras, no hay medios de información para saber de su uso y de en qué puede ayudar al estudiante. La reserva de las salas ahora es solo online lo cual en ocasiones me parece absurdo pudiendo reservar una en el momento a través de la persona del mostrador, en caso de que hubiera una libre, lo cual me imagino que es fácil de ver para ellos. El resto es prácticamente inmejorable. Muy contenta con los servicios de la biblioteca y el personal, que ayuda todo lo que puede al estudiante

Excelente servicio salvo con el acceso a revistas especializadas (online) a las cuales no se tiene acceso

Al ser una biblioteca abierta 24h/7d, sería de agradecer tener un lugar donde poder comer lo que traemos de casa, para no tener que salir a la calle a comerlo

Llevo UAH un año y todavía no sé cómo usar las fotocopiadoras de la biblioteca. Seguir los pasos al lado

de la fotocopidora tampoco tuvo éxito. Después de consultar al personal, no me dijeron cómo usarlo, pero me sugirieron que ir a una fotocopia fuera del campus para imprimir, pero la biblioteca está abierta las 24 horas, pero no puedo usar la fotocopidora, lo que me causó muchos problemas.

Muy buen servicio, se merecen lo mejor.

No es normal el calor que hace en la 4a planta. Mientras que en la calle estamos cerca de los 0 grados, en esa zona se llega a sudar estando en manga corta. No colaboran en absoluto con el ahorro energético ya que es un auténtico malgasto de recursos, y lo único que hacen es que la gente se cambie a otras salas en las que hay una temperatura más normal.

Personal muy amable.

Nos gustaría que se habilitara un sitio dentro de la biblioteca para poder comer ya que hace mucho frío para comer en la calle

En periodos de exámenes no hay espacio suficiente para todos los estudiantes, por lo que tenemos que recurrir a las bibliotecas de las universidades del campus histórico, una de ellas no tiene libros a disposición de los estudiantes, como es la de Económicas

Estaría bien tener alguna máquina de café o un espacio habilitado para tomar algún aperitivo

Quiero agradecer su apoyo a todo el personal de biblioteca y especialmente a Pilar Centeno

Para los usuarios estudiantes de las ramas de ciencia, la biblioteca no cuenta con muchos recursos bibliográficos, y para épocas de exámenes donde las bibliotecas de Medicina o Farmacia están cerradas (y sí disponen de ellos), se complica la búsqueda de información.

Lo único que hace falta es un lugar para poder comer, porque muchos pasamos todo el día estar estudiando, por ende llevamos almuerzo y hay dificultad para salir a comer fuera ya que no hay mesas, a demás como no hay microonda nos toca comer todo frío. Por lo demás todo excelente.

- **Biblioteca de Ciencias**

**Op1: Observaciones / Comentarios**

Estoy muy satisfecho con el servicio que me presta el Servicio de Biblioteca. Me es de gran ayuda para la búsqueda de bibliografía necesaria para mi investigación.

Trabajadores muy atentos y cordiales.

Trabajadores muy atentos y cordiales.

Hace frío y no hay suficientes salas de trabajo, siempre están todas llenas. Los bibliotecarios son muy majos y amables.

NINGUNA

DESTACA LA CALIDAD DE SU PERSONAL.

El suelo chirría al pasar con zapatillas, resultando bastante molesto para los usuarios que están estudiando en la biblioteca

Hace demasiado frío. Si quieres usar enchufes tienes que ponerte lejos de los radiadores y te pasas todo el rato con el abrigo y los guantes puestos.

El suelo es horrible, hace muchísimo ruido, se oye cada paso e impide concentrarse porque suena todo el rato. El plazo de devolución es muy corto

Sugeriría un cambio en el suelo de la biblioteca debido al ruido que hace cuando la gente camina, lo que hace que la gente se distraiga y no haya el silencio que tendría que haber en una biblioteca

Personal amable, efectivo y cooperador en todo momento.

- **Biblioteca de Educación**

<b>Op1: Observaciones / Comentarios</b>
Soy de guada y me gustaria que abrieran hasta mas tarde y los findes aun que no sea mucha epoca de exámenes, sobre todo por que hay grados como en mi caso que empiezan pronto a tener los primeros parciales y es un poco chasco no tenerla los findes abierta hasta abril
Desde mi punto de vista, al comenzar la universidad se debería explicar como funciona la biblioteca online, que servicios ofrece, pues a pesar de llevar ya seis meses en la universidad desconozco muchos de sus servicios, y los que conozco son a través de otros estudiantes que me han proporcionado dicha información,
Hace falta más enchufes y zonas de estudio colectivas donde haya una pizarra y se pueda poder aprender con los demás compañeros
Atención personalizada, con predisposición siempre de ayuda y asesoramiento
En la Universidad de Oxford, el corazón de dicha Universidad es "Bodleian Library". Es necesario comprender que todos tenemos un cometido y, eso es importante. Pero hay que reconocer que la labor del personal de la Biblioteca de Educación es casi... vital, para el normal funcionamiento de la Facultad de Educación.
La atención del personal es impecable. La colección física y electrónica es adecuada y completa. Pero en lo referente al espacio, faltan más salas de trabajo en grupo y polivalentes, y también más puestos de lectura. Los usuarios demandan que el horario de apertura extraordinario se prolongue durante más meses al año.
Gracias a su labor he evitado muchos trayectos. Aprovecho para agradecerles su labor y facilitar el uso de manuales.
Siempre que necesito alguna cosa me pongo en contacto con una trabajadora de la biblioteca, que me ha resuelto ya sea de forma presencial o bien por correo electrónico durante los años de pandemia, cualquier duda o asunto que me ha surgido.
No recurro de manera habitual a este servicio, pero ha sido excelente cada vez. Feliz semana. Atentamente,
Nuestra biblioteca tiene préstamos de juegos educativos, es maravilloso.
Agradecería mucho si ustedes me confirmaran sobre la posibilidad de realizar talleres y cursos con respecto a rama de conocimiento de los doctorandos.

- **Biblioteca de Farmacia**

<b>Op1: Observaciones / Comentarios</b>
El personal es valioso bien formado y siempre dispuesto a ayudar La conexión VPN permite trabajar desde casa con fondos bibliográficos muy adecuados.
Es un servicio que funciona excelentemente. El personal de la biblioteca es muy profesional y atento, siempre están dispuestas a ayudar.
El suelo chirría cada vez que alguien entra a la biblioteca y distrae a las personas que están estudiando. Estaría bien que la biblioteca abriera también los fines de semana
Solo abre de lunes a viernes y las 2 personas que están por la tarde hablan demasiado alto entre ellas rompiendo el silencio de biblioteca
Solo abre de lunes a viernes y las 2 personas que están por la tarde hablan demasiado alto entre ellas rompiendo el silencio de biblioteca
La regulación de la temperatura. Hay dias que hace mucho frio y otros que demasiado calor.

La regulación de la temperatura. Hay días que hace mucho frío y otros que demasiado calor.
Me gustaría un horario más amplio.
Que abra hasta más tarde
A veces abren las ventanas en pleno invierno con la calefacción puesta y alguna vez he pasado frío por eso
Debe aumentar la calefacción en invierno porque hace bastante frío
Debe aumentar la calefacción en invierno porque hace bastante frío
Estaría bien que cerrase algo más tarde. Y el suelo hace bastante ruido.
La única objeción sería que la biblioteca no está abierta las 24 horas del día. Sugiero, ya no mantener la biblioteca abierta durante todo este tiempo, pero sí hasta las 00:00 durante todo el año. Como estudiando de farmacia, me he visto obligada a trasladarme a otra biblioteca que no es la de mi facultad, ya que esta cierra a la 20:45, lo cual es un inconveniente a la hora de estudiar.
Ninguna biblioteca del campus abre los fines de semana ni hasta más tarde de las 20:30 entre semana, solo durante el período de exámenes. Teniendo en cuenta que, al menos en el grado de química, tenemos exámenes prácticamente todos los meses del curso, es bastante insatisfactorio. Por otro lado me gustaría comentar la poca profesionalidad de las bibliotecarias de la biblioteca de farmacia ya que hablan en alto sin parar sin ningún tipo de consideración por los que estamos aquí estudiando.
Las sillas son muy duras
El suelo cruje tanto que es imposible concentrarse con la entrada y salida de personas. Las ventanas suelen estar abiertas, haciendo mucho frío, y en general la planta de arriba necesita una remodelación urgente (aparte de que siempre hay avispas en verano). Sería adecuado considerar pequeñas salas de estudio individual o por parejas, diferentes de las salas de estudio en grupo, para aquellos a los que les cuesta concentrarse. Insonorizar las salas de estudio grupales para que no se escuchara en la biblioteca estaría bien, y aumentar el horario en época de exámenes
La carencia de enchufes para todos los usuarios de la mesa, de una mesa de unas ocho personas, solo pueden enchufar cuatro. El no funcionamiento de la máquina de autopréstamo de la biblioteca hace más pesado el préstamo bibliotecario.
Debería tener un horario más amplio
Me gusta mucho ir a estudiar a la biblioteca en los ratos entre clases y el laboratorio, siento que me cunde mucho allí dentro. Además, el ambiente que hay (todos estudiando) me insta a hacerlo a mi también (lo comento porque me suele costar bastante ponerme a estudiar cuando estoy en mi casa).
El horario no me parece que deba tener una puntuación tan baja siempre, pero en temporada de exámenes sí estaría bien que se pudiera ampliar por semana y que dieran la opción de abrir en fin de semana.
Las sillas son incómodas y algo desgastadas, y el suelo hace demasiado ruido, por lo que desconcentra.
Podrían abrir los fines de semana como Medicina a veces debido a que muchos estudiantes necesitan estudiar y les vendría bien esta facultad, es algo que llevo escuchando siempre ya que llevo 5 años en mi carrera y la verdad que si abriesen la facultad los fines de semana sería algo beneficioso, por lo demás la biblioteca es de las mejores que hay, personal y recursos académicos facilitados

- **Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud**

<b>Op1: Observaciones / Comentarios</b>
La muy escasa cantidad de enchufes disponibles en un problema grave q dificulta mucho el uso de la biblioteca debido a la cantidad de actividades relacionadas con los estudios que requieren el uso de dispositivos electrónicos (portátiles) .
Debería abrir al menos una facultad del campus norte, durante todos los días del año y al menos hasta las 10.30. Ya que no la abren hasta el 4 de abril y muchos de los estudiantes necesitaríamos de este espacio

para estudiar, y se no dificulta bajar a CRAI. Por lo q al menos medicina deberia abrir todos los dias hasta las 11 como habitualmente se hacia.

Deberia abrir al menos una facultad del campus norte, durante todos los días del año y al menos hasta las 10.30. Ya que no la abren hasta el 4 de abril y muchos de los estudiantes necesitarimos de este espacio para estudiar, y se no dificulta bajar a CRAI. Por lo q al menos medicina deberia abrir todos los dias hasta las 11 como habitualmente se hacia.

Quiero que abran la biblioteca de medicina siempre, incluidos fines de semana.

Que abra los fines de semana hasta mas de las 9 incluso cuando no sea epoca de exámenes finales.

Que abra los fines de semana y entre diario más tarde de las 9

Exijo que vuelva el horario de cierre a las 00:00 incluido los fines

Ampliar el horario de la biblioteca de medicina en más semanas previas a los exámenes. Que la puerta no se esté abriendo y cerrando todo el rato porque el ruido interrumpe y es molesto. añadir más enchufes en la parte de arriba o alargadores

Sugiero que para la solicitud intercampus se habilite un sistema de marcaje de los libros solicitados desde el propio buscador, por el cual un usuario debidamente identificado pueda hacer el trámite sin necesidad de copiar los datos a un mensaje de correo electrónico.

Una gran institución dentro de la UAH Estructura de gran valor para el trabajo de todos los universitarios

La biblioteca para lo importante que es para los estudios esta obsoleta y vieja, no tiene accesibilidad a la planta de arriba salvo por escaleras de caracol, el mostrador donde está situado genera mucho ruido que incomoda el estudio. El personal hace lo que puede pero la situación no es la mejor.

Solo abre en horario ampliado en plena época de exámenes tanto en primer cuatrimestre como en el segundo cuatrimestre

No es muy intuitivo el acceso de algunos recursos electrónicos en los cuales tienes que entrar como Servicio de Identidad RedIRIS, buscar tu institución, etc. Creo que sería imprescindible contar con un atlas anatómico virtual. Gracias por vuestro trabajo.

Me parece que últimamente es más difícil acceder a algunos documentos a través del préstamo interbibliotecario que hace unos años.

No se permite el consumo de bebidas como el café (bebida con cafeína) usada habitualmente por el estudiante para estudiar. Considero que es un ítem imprescindible a la hora de estar durante muchas horas estudiando y que es de poca consideración por parte de la biblioteca prohibir el café en el interior. Además, la puerta de la biblioteca es corredera y hace demasiado ruido, además de la cercanía a las aulas, en horario punta hay mucho ruido. Además del ruido, el personal de la biblioteca está demasiado expuesto, y por tanto hace mucho ruido al trabajar. Sería interesante que la zona de trabajo de los bibliotecarios tuviera algún tipo de separación ya que en una biblioteca como es la de medicina, es el lugar de estudio en el que los alumnos se es esfuerzan por conseguir sacar la carrera adelante

Los bibliotecarios hablan a un volumen superior al que deberían en reiteradas ocasiones y el ruido que generan molesta bastante a la hora de estudiar. Además, la puerta de esta biblioteca en concreto es bastante ruidosa por lo que se escucha mucho cada vez que entra o sale alguien. Se escudan en el cartel de "zona de ruido moderado" pero la verdad es que media biblioteca tiene ese cartel colgado... lo cual da que pensar en un lugar que debería estar optimizado para el estudio. No debería sorprenderles que la mitad de los estudiantes estudie con cascos o auriculares puestos. Muchos de los libros que aparecen en la bibliografía de las asignaturas no están disponibles en sus últimas versiones (ni siquiera un ejemplar de la última versión), lo cual hace que muchos estudiantes utilicen libros que ya están algo obsoletos en una disciplina que avanza tan rápido como la medicina. De ahí que el préstamo o uso de libros de esta biblioteca tampoco es que sea muy elevado.

Mas puntos de corriente para conectar los dispositivos en jornadas de larga duración.

El ruido que hace la puerta al abrir y cerrar cada que alguien se acerca es insoportable para aquellas

personas que perdemos la concentración fácilmente y para quienes no también. Además el ruido del personal de la biblioteca cuando hacen cambio de turno o cuando están hablando, entre ellos, es increíblemente molesto.

En el piso de arriba hay salas de trabajo que no están insonorizadas y se oye desde el piso de abajo

Deberían hacer un esfuerzo y abrir la biblioteca durante más fines de semana del año académico.

podrían cambiar la puerta por una que hiciera menos ruido, a veces es difícil concentrarse podrían ampliar su horario durante el curso completo no solo a partir de abril ampliación de horarios en fin de semana también

Los horarios además de no estar claros son muy cortos, en general en todas las bibliotecas del campus de ciencias

el ruido de la puerta es muy molesto

Personalmente me gustaría que la biblioteca de medicina cerrara más tarde y que hubiera un espacio de estudio en grupo real en el que se pueda hablar sin que te obliguen a bajar la voz porque hay unas rendijas por las que se escucha todo.

-Debería haber más enchufes para cargar los dispositivos; (quizás uno debajo de casa mesa, ya que actualmente hay varias columnas con enchufes en medio de la biblioteca; pero hay muy pocas, y a veces todos los enchufes están en uso. -Se debería mejorar la iluminación de ciertas zonas; (quizás con lámparas de mesa individualizadas en las mesas, porque en algunas zonas de la biblioteca a ciertas horas (por ejemplo por la noche, no está muy bien iluminado para estudiar bien)

Hay mucho ruido en la biblioteca.

Solicito la apertura de la biblioteca los fines de semana durante todo el curso

Estaría bien que abriera los fines de semana aunque no sea periodo de exámenes

Los enchufes son insuficientes teniendo en cuenta que hay un gran porcentaje de alumnos que estudiamos con dispositivos portátiles o tablets. Entiendo que no se pueda comer en la biblioteca, pero el café estaría genial que estuviese permitido. En la puerta de la biblioteca se acumula gente descansando de estudiar o alumnos que salen de clase. Sería muy bueno que se pusieran medidas para evitarlo ya que la puerta se abre de manera casi constante, haciendo bastante ruido y las propias personas desde fuera también son muy ruidosas

Excelente recibimiento y atención. Mención especial a la bibliotecaria Victoria, muy agradable, paciente y servicial, me ayudó mucho a entender el funcionamiento del buscador de la biblioteca virtual y los recursos que ofrece la biblioteca. Muchas gracias por su paciencia y buena atención!! Muy contenta con mi facultad :)

Excelente. Muchísimas gracias.

Estaría bien que cerrara más tarde, estilo 11 - 11.30 mínimo, aunque sea solo épocas de exámenes, sería de agradecer :)

Es necesario apertura de biblioteca 24x7

El personal se pasa el día hablando en voz alta de asuntos personales, impide mucho el estudio. Además cuando les comunicamos que se les escucha demasiado en toda la biblioteca se ponen a la defensiva y no arreglan el problema

Como mejora, aumentar el número de enchufes de la biblioteca y más horas de apertura de la biblioteca, incluir más fines de semana y cerrar más tarde.

El personal bibliotecario principalmente de por la mañana entre semana no es consciente del ruido que hacen al hablar entre ellos fuera del despacho (muchas veces de cosas no relacionadas con el trabajo) Aunque nos quejamos no cumplen nuestras demandas o incluso nos tratan con bordería. Además, la puerta de la biblioteca hace mucho ruido al abrirse y cerrarse, dificultando el estudio

**POR FAVOR MANTENGAN EL SILENCIO ENTRE LOS BIBLIOTECARIOS:** a veces hablan entre ellos de manera alta y molesta!!!!!!!!!!!!!! Sobre todo molesta en la planta alta superior a ellos

ES UN ESPACIO CARENTE DE SILENCIO. Por favor, intenten avisar a los repartidores de que están en una zona en silencio y que podrían bajar la voz. También dificulta las actividades en la biblioteca cuando los mismos bibliotecarios están hablando en alto (se escuchan las conversaciones hasta en las zonas más alejadas de estos mismos). Recomendaría la implementación de espacios individualizados para el estudio, si es posible (como existen en la facultad politécnica). El ruido procedente de las zonas de trabajo se escucha directamente en la zona más concurrida para realizar actividades en silencio.

- **Biblioteca Multidepartamental**

**Op1: Observaciones / Comentarios**

En la biblioteca se siguen abriendo las ventanas, y es imposible estar sin el abrigo

La calefacción en invierno no es la adecuada, cuando estoy estudiando allí, a veces no me concentro por el frío que se siente, hay que ir más que abrigados

La biblioteca del edificio multidepartamental es ausente de salas de estudio grupales, lo que a estudiantes como los de Enfermería les sería muy útiles antes que tener que reservar un aula separada para los trabajos grupales.

- **Biblioteca Politécnica**

**Op1: Observaciones / Comentarios**

En algunos apartados, como el de formación, no he indagado demasiado. Tomo nota para disfrutar/usar de estos recursos. En general, mi estado de satisfacción con biblioteca de la EPS es excelente.

Un detalle muy agradecido es la disponibilidad de enchufes prácticamente todos los puestos de estudio, y me parece muy importante el detalle de ofrecer lamparas en la mayoría de las mesas, ya que esa luz extra es muy agradecida una vez la luz solar desaparece, los ojos lo agradecen.

No entiendo el último apartado si me preguntan la valoración del servicio ofrecido o de que estoy de acuerdo en que se implemente ese servicio

No entiendo el último apartado si me preguntan la valoración del servicio ofrecido o de que estoy de acuerdo en que se implemente ese servicio

Bastante satisfecho en general, como único punto negativo mencionar que en ocasiones la calefacción en la biblioteca de la politécnica esta muy alta, en el recinto exterior esta bien al ser más amplio pero dentro de la biblioteca al ser un espacio más cerrado en ocasiones esta demasiado alta, sobre todo en las habitaciones superiores.

En la biblioteca hace mucho calor y es difícil concentrarse

Hay estudiantes que acuden a la biblioteca y se dedican a jugar a videojuegos en sus ordenadores, no tengo inconveniente cada uno hace lo que cree oportuno. Sin embargo, en concreto hay un usuario en la biblioteca de la politécnica que lo hace y usa un ratón el cuál hace "clic" cada vez que lo pulsa. Como comprenderán un uso normal de dichos ratones no es molesto. Pero cuando se está jugando y pulsando x veces por minuto (siendo x un número muy elevado), es bastante molesto para las personas que vamos allí en busca de silencio y tranquilidad para poder concentrarnos. En mi opinión creo que se debería hacer algo al respecto con el ruido cuando se sabe que no se está estudiando y se puede molestar a los demás usuarios. (PD: para comprobar que juega es tan sencillo como verle, oírle y si caminas a su lado se podrá observar que evidentemente lo que tiene en la pantalla es un videojuego)

Me gustaría que abriese al menos una biblioteca los fines de semana durante todo el curso lectivo con acceso exclusivo a estudiantes universitarios.

Me gustaría que abriese al menos una biblioteca los fines de semana durante todo el curso lectivo con

acceso exclusivo a estudiantes universitarios.

La calefacción en invierno debe estar al máximo y ha habido alguna ocasión donde me he tenido que ir porque hacía muchísimo calor. No tiene mucho sentido que no te dejen pasar con un café, pero si traes tú uno hecho de casa, te lo puedes beber porque lo traes en una cantimplora. Es lógico que la gente se traiga café y quiera beberlo, no es lo mismo que estar comiéndote un bocadillo de bacon y queso.

ampliación de horarios, estaría bien en fin de semana tambien

Pocas salas de estudio en grupo y siempre ocupadas

Siempre hay alguna ventana abierta lo que provoca quedarse frío cuando se está sentado estudiando

Se agradecería un espacio 24h igual que en la CRAI, horario de fines de semana y más salas de trabajo en grupo.

El aire acondicionado está muy fuerte, hay días que en la planta superior apenas se puede estar del calor que hace

La biblioteca Politécnica es mi favorita de entre todas las bibliotecas de Alcalá. Proporciona un ambiente que facilita la concentración y el estudio. Sin embargo, no puedo enviar este formulario sin destacar que me parece una vergüenza que no abra NINGÚN fin de semana del año, ni siquiera en época de exámenes, lo cual es muestra de una muy deficiente preocupación por los estudiantes.

Demasiado calor en invierno y demasiado frío en verano.

Demasiado calor, no se puede estudiar

Ninguna.

Las personas encargadas parecen de confianza ,pero algunos alumnos pueden despistarse y coger algún libro por accidente(lo digo como alumno) y eso es un problema si el alumno no devuelve el libro en perfecto estado . Por poner un ejemplo, yo he cogido el uno de marzo un libro de la estantería de economía de la empresa ,parece que lo he escaneado y después de haberlo cogido ,pienso devolverlo en un plazo de unas dos semanas ,junto con otro libro que también lo cogí de la misma estantería ,y este último me despisté y no lo escanéé .En mi caso pienso devolver ambos libros lo mas pronto posible y sin ningún desperfecto . Mi opinión personal sería cuidar los libros.

Se estudia muy bien en la biblioteca.

- **Biblioteca de Trinitarios**

**Op1: Observaciones / Comentarios**

La Biblioteca Trinitarios no está lo suficientemente aprovechada por los usuarios. Debería publicitarse sus espacios y recursos. Además la Biblioteca no participa mucho en las redes sociales y podría ser una canal de difusión entre los estudiantes. Un ejemplo es Instagram, tiene cuenta la propia universidad en uahes, voluntariosuah y deportes.uah. Pero la biblioteca no. Se podría informar sobre horarios, dar a conocer colecciones, bibliotecas, novedades, adquisiciones, etc.

Soy consciente de que hay problemas de espacio, pero sería estupendo que otros autores generalmente incluidos en la literatura británica (aunque irlandeses de nacimiento) estuvieran en esta biblioteca y como parte de la colección de libros que tienen, en vez situados en otras bibliotecas (como la de Guadalajara).

Es una pena que ahora esté cerrada por las tardes, Trinitarios es de lejos la mejor biblioteca de la UAH

### Anexo 3. Rankings por dimensión y bibliotecas

- **Valor Afectivo - Ranking según valoración media**

<b>Ranking</b>	<b>Valor Afectivo del Servicio</b>	
1	Biblioteca de Ciencias	8.58
2	Biblioteca de Educación	8.50
3	Biblioteca Politécnica	8.40
4	Biblioteca de Farmacia	8.26
5	Biblioteca Multidepartamental	8.26
-	Total	8.18
6	Biblioteca del edificio de Trinitarios	8.13
7	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	8.04
8	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.91

- **Biblioteca como espacio - Ranking según valoración media**

<b>Ranking</b>	<b>La Biblioteca como Espacio</b>	
1	Biblioteca del edificio de Trinitarios	8.20
2	Biblioteca Politécnica	8.08
3	Biblioteca de Educación	7.95
4	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7.93
-	Total	7.72
5	Biblioteca de Ciencias	7.64
6	Biblioteca de Farmacia	7.32
7	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.32
8	Biblioteca Multidepartamental	6.50

- **Control de la Información - Ranking según valoración media**

<b>Ranking</b>	<b>Control de la Información</b>	
1	Biblioteca del edificio de Trinitarios	8.67
2	Biblioteca Politécnica	8.16
3	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	7.80
-	Total	7.71
4	Biblioteca de Educación	7.67
5	Biblioteca de Ciencias	7.63
6	Biblioteca de Farmacia	7.63
7	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	7.63
8	Biblioteca Multidepartamental	6.95

- **Otras Preguntas – Ranking según valoración media**

<b>Ranking</b>	<b>Otras Preguntas</b>	
1	Biblioteca del edificio de Trinitarios	8.45
2	Biblioteca Politécnica	8.41
3	Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)	8.38
4	Biblioteca de Ciencias	8.37
-	Total	8.27
5	Biblioteca de Medicina y Ciencias de la Salud	8.18
6	Biblioteca de Educación	8.11
7	Biblioteca Multidepartamental	8.03
8	Biblioteca de Farmacia	7.98

## Bibliografía

- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Martínez, M. A., Morente-Molinera, J. A., & Herrera-Viedma, E. (2017). A Fuzzy Linguistic Extended LibQUAL+ Model to Assess Service Quality in Academic Libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 16(01), 225–244. <https://doi.org/10.1142/S0219622015500406>
- Cabrerizo, F. J., López-Gijón, J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). A model based on fuzzy linguistic information to evaluate the quality of digital libraries. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 9(03), 455–472. <https://doi.org/10.1142/S0219622010003907>
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Chiclana, F., & Herrera-Viedma, E. (2015). A Web Information System to Improve the Digital Library Service Quality. *New Trends on System Science and Engineering: Proceedings of ICSSE 2015*, 276, 3.
- Cabrerizo, F. J., Martínez, M. A., López-Gijón, J., Esteban, B., & Herrera-Viedma, E. (2011). A new quality evaluation model generating recommendations to improve the digital services provided by the academic digital libraries. In *2011 International Fuzzy Systems Association World Congress*. <https://pdfs.semanticscholar.org/ff48/5d330abf91224368deb9ec86c193d711140b.pdf>
- Cabrerizo, F. J., Morente-Molinera, J. A., Pérez, I. J., López-Gijón, J., & Herrera-Viedma, E. (2015). A decision support system to develop a quality management in academic digital libraries. *Information Sciences*, 323, 48–58. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2015.06.022>
- Herrera-Viedma, E., Alonso, S., Gijón, J. L., Ávila, B., & Pardo, J. V. (2006). Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência Da Informação*, (Especial 2), 35–48.
- Herrera-Viedma, E., Gijón, J. L., Alonso, S., Vilchez, J., García, C., Villén, L., & López-Herrera, A. G. (2008). Applying aggregation operators for information access systems: An application in digital libraries. *International Journal of Intelligent Systems*, 23(12), 1235–1250. <https://doi.org/10.1002/int.20317>
- Herrera-Viedma, E., López Gijón, J., Alonso, S., Vilchez Pardo, J., Herranz Navarra, F., & Fernández Porcel, A. (2007). Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias. <http://eprints.relis.org/handle/10760/9615>
- Porcel, C., del Castillo, J. M., Cobo, M. J., Ruiz, A. A., & Herrera-Viedma, E. (2010). An improved recommender system to avoid the persistent information overload in a university digital library. *Control and Cybernetics*, 39(4), 899–923.
- Tejada-Lorente, Á., Porcel, C., Peis, E., Sanz, R., & Herrera-Viedma, E. (2014). A quality based recommender system to disseminate information in a university digital library. *Information Sciences*, 261, 52–69. <https://doi.org/10.1016/j.ins.2013.10.036>